

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง อำเภอดงหลวง จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ . 2562 (ระหว่าง 1 ตุลาคม 2562- 30 กันยายน 2562)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 95 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	43	45.26	
● หญิง	52	54.74	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	13	13.68	
● 21 - 40 ปี	25	26.32	
● 41 - 60 ปี	33	34.74	
● 60 ปีขึ้นไป	24	25.26	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	55	57.90	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	32	33.68	
● ปริญญาตรี	8	8.42	
● สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	53	55.78	
● ผู้ประกอบการ	25	26.32	
● ประชาชนผู้รับบริการ	17	17.89	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-	
● อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน	-	-	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.74.....ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ34.74.....ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ57.90.....และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ55.78.....

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①	
1. ด้านเวลา						
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	20	40	30	-	0	79.67
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	40	25	25	10	0	85.69
รวม						82.68
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	20	40	20	10	0	78.55
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	10	40	40	10	0	75.78
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					0	99.39
รวม						84.39
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	25	45	30	0	0	86.97
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	20	50	15	15	0	85.77
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	50	30	15	5	0	87.78
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	50	35	15	0	0	96.65
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					0	91.28
รวม						89.69
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	30	40	20	10	0	86.12
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	40	40	15	5	0	85.07
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	20	40	30	10	0	82.54
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	30	40	20	10	0	85.28
รวม						87.46

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ**ด้านเวลา** ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.69..... ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 79.67.....ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ..99.39การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ78.55.....รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ75.78..... ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ..96.65..... รองลงมาเป็นการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ91.28.....และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ87.78.....ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 86.12 รองลงมาเป็น ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ85.28 และ.....จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ85.7.....ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.นากระแซง อำเภอ เดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	82.68
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	84.58
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	89.69
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	87.46
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	86.10

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ 2562 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ89.69.....

*****หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

5 ระดับดีมาก

4 ระดับดี

3 ระดับปานกลาง

2 ระดับพอใช้

1 ระดับต้องปรับปรุง